

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil BMT Istiqomah Tulungagung

Koperasi Muamalah Syariah (Komsyah) “Istiqomah” adalah cikal bakal dari Bmt Istiqomah yaitu sebuah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER). Bmt Istiqomah didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang dibidangi oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung Nomor:00101/ 52000/PINBUK/ VI/ 2001.¹

Setelah mengantongi badan hukum Koperasi, Komsyah Istiqomah menapaki babak baru dengan semakin meluasnya jangkauan wilayah pelayanan. Oleh karena itu pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang yang berada dikawasan Bago Tulungagung. Kantor tersebut diresmikan pada tanggal 4 Nopember 2002 oleh Direktur Pelaksana Pinbuk Tulungagung.² Namun sekarang kantor cabang Bago Tulungagung telah berpindah tempat di JL. Mayor Sujadi. Ds. Plosokandang Kedungwaru Tulungagung.

¹ Profil BMT Istiqomah Unit II Plosokandang, (Tulungagung: t.p., t.t.), hal. 1.

² *Ibid.*, hal. 2.

Secara perlahan tapi pasti, proses pembangunan terus berjalan. Partisipasi anggotapun terus mengalir hingga tahap *finishing*, bahkan sampai pada acara puncak peresmian. Partisipasi anggota tersebut ada yang berupa dana, material, tenaga, dan juga pikiran. Hanya saja semua bentuk partisipasi tidak lagi dalam konteks *sambatan*, melainkan sudah diperhitungkan oleh Pengurus sebagai penyertaan modal. Tepat dalam jangka waktu satu tahun, dan tanpa mengganggu keuangan BMT, sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan.

Dalam RAT tanggal 9 Mei 2003 forum menyetujui membangun kantor BMT dengan langkah pertamanya yaitu pembebasan lahan seluas 315M². Maka ritual peletakan batu pertama segera dilaksanakan yaitu pada tanggal 5 Juli 2003 oleh KH. Muhsin Ghozali selaku Pengurus Syariah Komsyah Istiqomah. Tepat dalam jangka waktu satu tahun, dan tanpa mengganggu keuangan BMT, sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM.³

Adapun visi dan misi BMT Istiqomah Tulungagung adalah:

a. Visi

1. Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.

³ *Ibid.*, hal. 3.

2. Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
 3. Koperasi Syariah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi dan masyarakat.
- b. Misi
1. Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kekuatan ekonomi anggota dan masyarakat.
 2. Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan, permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.
 3. Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syariah dalam kegiatan ekonomi, baik dalam kaitannya, dengan kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.⁴
- c. Tujuan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung.
- BMT “ISTIQOMAH” bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta meningkatkan kekuatan dan posisi tawar pengusaha kecil bawah dan kecil dengan pelaku ekonomi yang lain.

⁴ *Ibid.*, hal. 5.

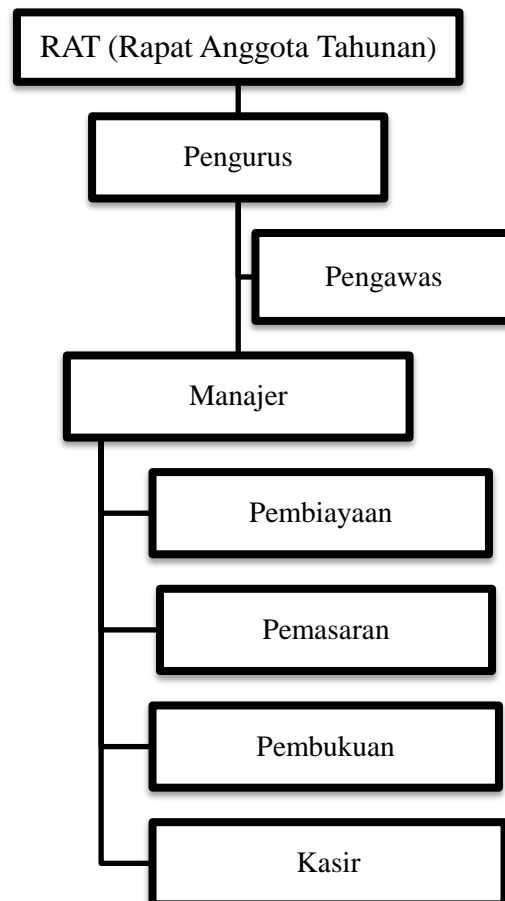
- d. Fungsi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung.
1. Mempertinggi kualitas sumberdaya insani anggota menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam beribadah menghadapi tantangan global.
 2. Mengorganisir dana sehingga berputar untuk usaha ekonomi di masyarakat.
 3. Mengembangkan kesempatan kerja.
 4. Memperkokoh usaha anggota.⁵

⁵ *Ibid.*, hal. 6.

e. Struktur Kepengurusan Organisasi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BMT Istiqomah Tulungagung



Sumber: Data Sekunder *Baitul Maal WatTamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung

Tabel 4.1
Susunan Pengurus

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	Nursalim, SS.	Jl. Dahlia No.09 Karangrejo Tulungagung	Ketua
2	Adib Makarim, S.Ag.	Desa Tunggulsari Kedungwaru Tulungagung	Sekretaris
3	Yoyok Sunaryo, SE.	Desa Ngantri Boyolangu Tulungagung	Bendahara

Sumber: data sekunder *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung

Tabel 4.2
Susunan Pengawas

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	KH. Mustakim Ghozali	Desa Punjul Karangrejo Tulungagung	Pengawas Syariah
2	Winarto, S.Ag.	Desa Gendingan Kedungwaru Tulungagung	Pengawas Administrasi Keuangan
3	Imam Mustakim	Jl. Dahlia No.14 Karangrejo Tulungagung	Pengawas

Sumber: Data Sekunder *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung

Tabel 4.3
Susunan Pengelola

No	Nama	TTL	Alamat	Pendidikan	Jabatan
1	Zainul Fuad, SE.	Tulungagung, 28 Februari 1969	Ds. Tiudan, Kec.Gondang Tulungagung	Sarjana Ekonomi Universitas Tulungagung	Manager
2	Lisa Murnisari, SE.	Tulungagung, 21 Juni 1976	Ds. Wonorejo, Kec. Sumbergempol Tulungagung	Sarjana Ekonomi Akuntansi UPN Veteran Surabaya	Pembukuan
3	Muh. Ersan Rifai, S.Sos.i	Tulungagung, 1 Desember 1979	Ds. Majan, Kec. Kedungwaru Tulungagung	Sarjana Sosial Islam Universitas Sunan Kalijaga	Pembiayaan
4	Sofa Sanaya, S.H.	Tulungagung, 19 Agustus 1992	Ds. Kedungcangkring Kec. Pagerwojo Tulungagung	Sarjana Hukum Ekonomi Syariah IAIN Tulungagung	Kasir
5	Riko Anto Fanni	Tulungagung, 10 September 1995	Ds. Majan, Kec. Kedungwaru Tulungagung	SMAN 1 Gondang	Penagihan

Sumber: Data Sekunder *Baitul Maal WatTamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung

B. Analisis Deskriptif

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Dengan membagikan koesioner, maka data yang dibutuhkan menjadi mudah terpenuhi. Survei dengan penyebaran koesioner dilakukan mulai tanggal 10 April 2019.

1. Deskriptif data Responden

Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik. Karakteristik-karakteristik penelitian terdiri dari:

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota simpanan masyarakat syariah BMT Istiqomah Tulungagung adalah:

Tabel 4.4
Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN		Frequency	Percent
Valid	LAKI LAKI	37	40.2
	PEREMPUAN	55	59.8
	Total	92	100.0

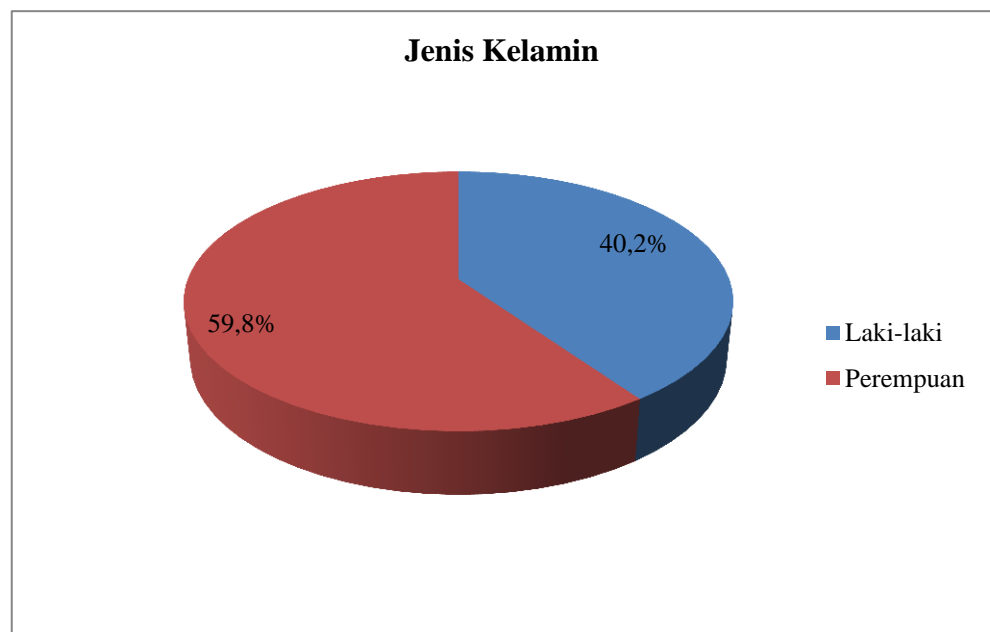
Sumber: Data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden anggota simpanan masyarakat syariah BMT Istiqomah Tulungagung yang diambil sebagai responden penelitian, menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 55 responden atau 59,8%, sedangkan sisanya adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 responden atau 40,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota simpanan masyarakat syariah BMT Istiqomah Tulungagung yang diambil sebagai responden lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 responden atau 59,8%.

Jumlah responden menunjukkan banyak yang berjenis kelamin perempuan dikarenakan jumlah anggota simpanan masyarakat syariah BMT Istiqomah Tulungagung lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan laki-laki. Oleh karena itu, peneliti lebih banyak mendapatkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebab lebih mudah untuk ditemui dan dijadikan sebagai responden penelitian.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.2
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Adapun data mengenai umur responden anggota Simpanan Masyarakat Syariah BMT Istiqomah Tulungagung adalah:

Tabel 4.5
Umur Responden

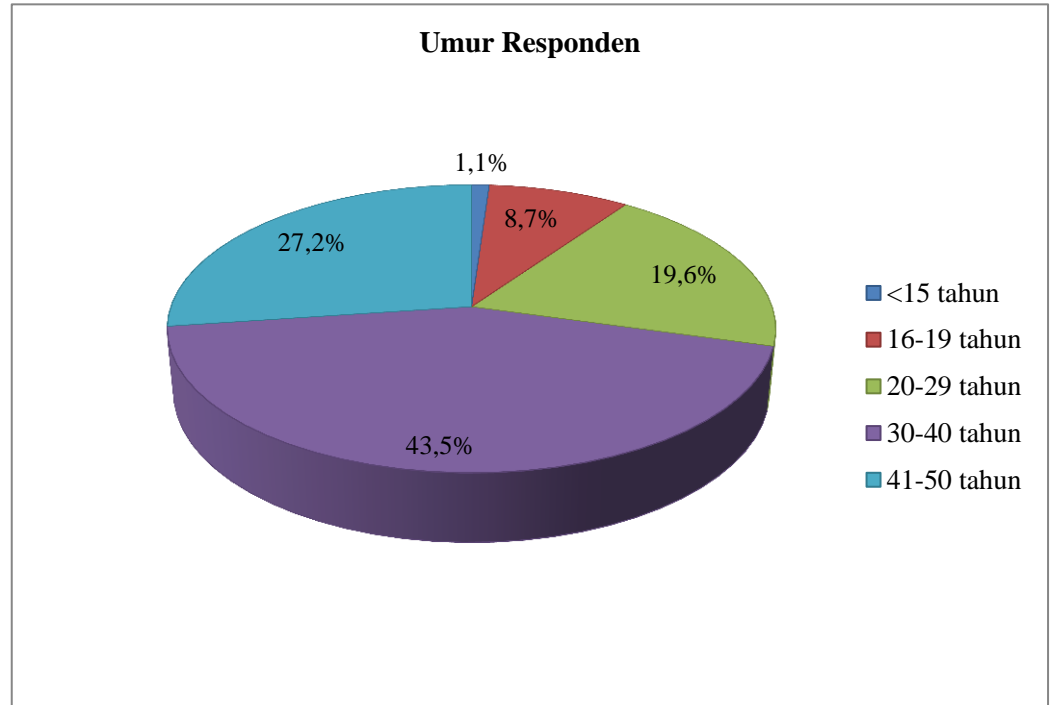
UMUR			
	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid <15 tahun	1	1.1	1.1
16 -19 tahun	8	8.7	8.7
20 - 29 tahun	18	19.6	19.6
30 – 40 tahun	40	43.5	43.5
41 – 50 tahun	25	27.2	27.2
Total	92	100.0	100.0

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa rata-rata umur responden pada kisaran 30-40 tahun atau 43,5%. Dimana dari 92 responden terdapat responden 1 atau 1,1% yang berada pada usia <15 tahun, responden 8 atau 8,7% yang berada pada usia 16-19 tahun, responden 18 atau 19,6% yang berada pada usia 20-29 tahun, responden 40 atau 43,5% yang berada pada usia 30-40 tahun dan responden 25 atau 27,2% yang berada pada usia 41-50 tahun. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwasannya usia rata-rata responden yang diambil untuk penelitian berada pada kisaran usia 30-40 tahun yaitu sebanyak 40 responden atau 43,5%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar umur responden yang dapat peneliti peroleh adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3
Umur Responden



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden anggota Simpanan Masyarakat Syariah BMT Istiqomah Tulungagung adalah:

Tabel 4.6
Pendidikan Terakhir Responden

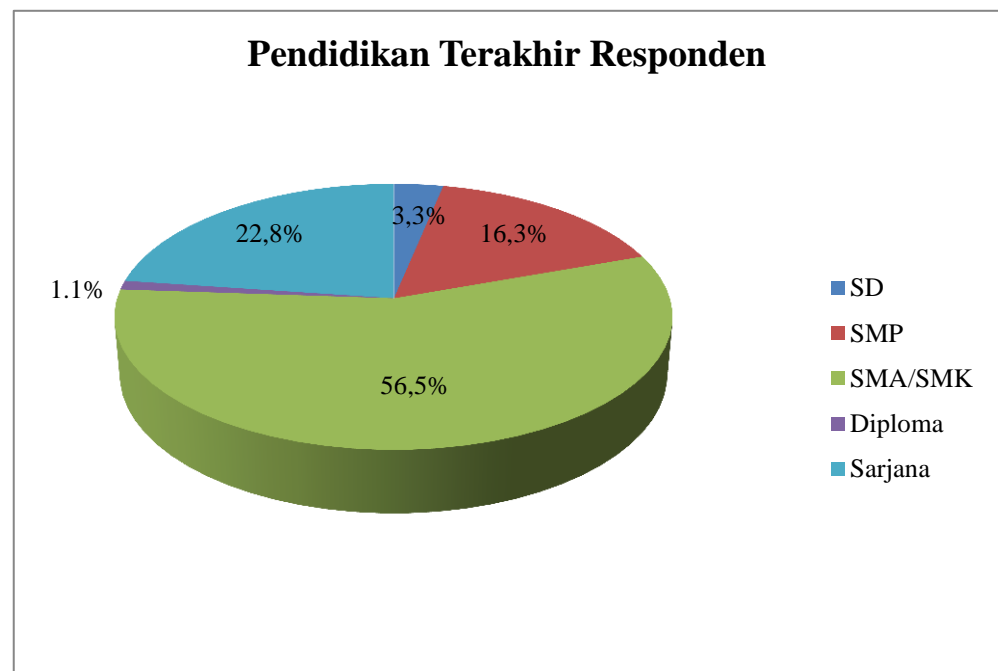
PENDIDIKAN TERAKHIR				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	SD	3	3.3	3.3
	SMP	15	16.3	16.3
	SMA /SMK	52	56.5	56.5
	DIPLOMA	1	1.1	1.1
	SARJANA	21	22.8	22.8
	Total	92	100.0	100.0

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pendidikan terakhir responden anggota Simpanan Masyarakat Syariah BMT Istiqomah Tulungagung yang diambil sebagai responden sebagian besar pendidikan terakhir adalah SMA/SMK yaitu sebanyak 52 responden atau 56,5%. Sedangkan sisanya adalah pada pendidikan terakhir SD sebanyak 3 responden atau 3,3%, pendidikan terakhir SMP sebanyak 3 responden atau 3,3%, pendidikan terakhir SMP sebanyak 15 responden atau 16,3%, pendidikan terakhir Diploma sebanyak 1 responden atau 1,1%, dan pendidikan terakhir Sarjana adalah 21 responden atau 22,8%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pendidikan terakhir yang dapat peneliti peroleh adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4
Pendidikan Terakhir Responden



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden anggota Simpanan Masyarakat Syariah BMT Istiqomah Tulungagung adalah:

Tabel 4.7
Jenis Pekerjaan Responden

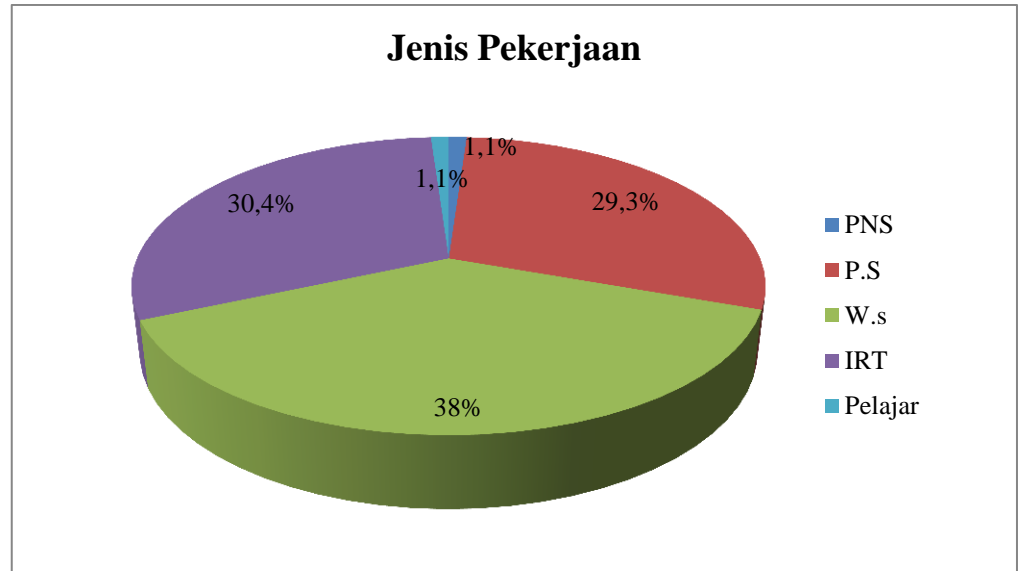
JENIS PEKERJAAN		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	PNS	1	1.1	1.1
	Pegawai Swasta	27	29.3	29.3
	Wiraswasta	35	38.0	38.0
	Ibu Rumah Tangga	28	30.4	30.4
	Pelajar/Mahasiswa	1	1.1	1.1
	Total	92	100.0	100.0

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pekerjaan responden anggota Simpanan Masyarakat Syariah BMT Istiqomah Tulungagung sebagian besar adalah wiraswasta yaitu sebanyak 35 responden atau 38%. Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 27 orang atau 29,3%, responden yang sebagai ibu rumah tangga sebanyak 28 responden atau 30,4%, responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 4 orang atau 6% dan responden yang sebagai pelajar/mahasiswa adalah 7 orang atau 9%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar jenis pekerjaan yang dapat peneliti peroleh adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5
Jenis Pekerjaan Responden



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

e. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden anggota Simpanan Masyarakat Syariah BMT Istiqomah Tulungagung adalah:

Tabel 4.8
Penghasilan Responden

PENGHASILAN			
	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid < Rp.1.000.000	6	6.5	6.5
1.000.000-Rp. 3.000.000	67	72.8	72.8
3.000.000-Rp. 5.000.000	19	20.7	20.7
Total	92	100.0	100.0

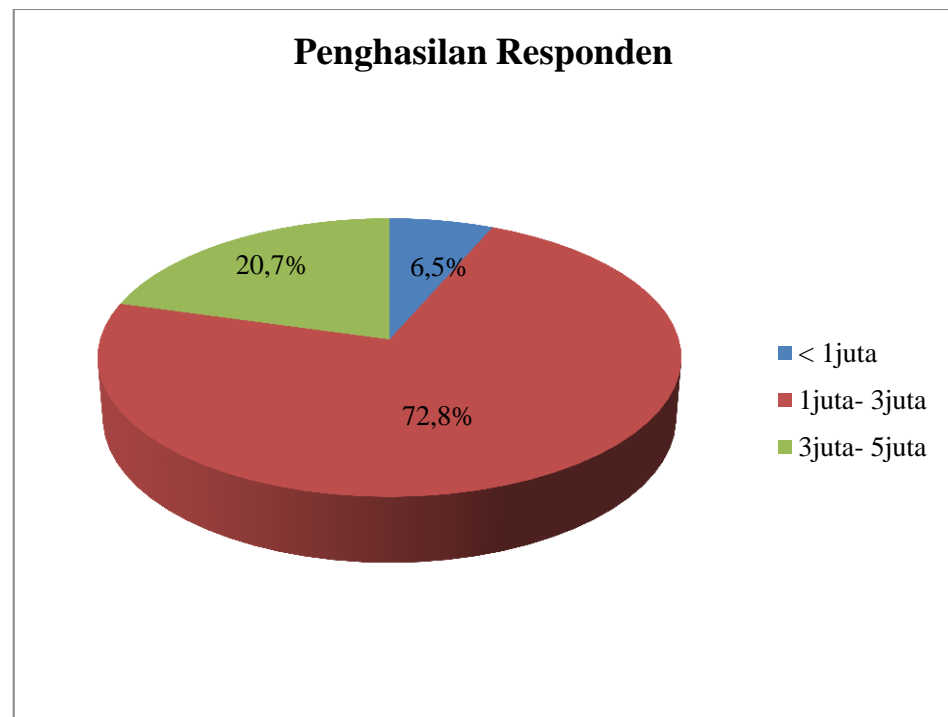
Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa penghasilan responden anggota Simpanan Masyarakat Syariah BMT Istiqomah Tulungagung sebagian besar adalah Rp.1.000.000-Rp. 3.000.000 yaitu sebanyak 67

responden atau 72,8%. Responden yang berpenghasilan <Rp.3.000.000-Rp.5.000.000 sebanyak 19 responden atau 20,7%. >Rp.1.000.000 sebanyak 6 responden atau 6,5%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar penghasilan responden yang dapat peneliti peroleh adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6
Penghasilan Responden



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

f. Penyebaran responden berdasarkan variabel

Peneliti telah menyebarkan angket kepada responden yang terdiri dari atas 15 item pertanyaan dan dibagi kedalam 3 kategori, antara lain:

1. 5 (lima) pernyataan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (X_1).

2. 5 (lima) pernyataan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan (X_2).

3. 5 (lima) pernyataan digunakan untuk mengukur loyalitas anggota Simpanan Masyarakat Syariah (Y).

Hasil yang diperoleh dari jawaban responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Penyebaran responden berdasarkan variabel

Variabel	Item Pertanyaan	SS	%	S	%	R	%	TS	%	STS	%
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan 1	24	26,1	51	55,4	14	15,2	3	3,3	0	0
	Kualitas pelayanan 2	4	4,3	11	12	15	16,3	58	63	0	0
	Kualitas pelayanan 3	6	6,5	18	19,6	48	52,2	18	19,6	18	19,6
	Kualitas pelayanan 4	23	25	38	41,3	27	29,3	4	4,3	0	0
	Kualitas pelayanan 5	36	39,1	27	29,3	26	28,3	3	3,3	0	0
Tingkat Kepuasan	Tingkat kepuasan 1	7	7,6	25	27,2	47	57,1	13	14,1	0	0
	Tingkat kepuasan 2	38	41,3	25	27,2	28	30,4	1	1,1	0	0
	Tingkat kepuasan 3	12	13	47	51,1	31	33,7	2	2,2	0	0
	Tingkat kepuasan 4	9	9,8	37	40,2	39	42,4	7	7,6	0	0
	Tingkat kepuasan 5	8	8,7	30	32,6	24	26,1	28	30,4	2	2,2

Loyalitas	Loyalitas 1	9	9,8	41	44,6	23	25	19	20	0	0
	Loyalitas 2	7	7,6	22	23,9	63	68,5	0	0	0	0
	Loyalitas 3	9	9,8	20	21,7	43	46,7	20	21,7	0	0
	Loyalitas 4	31	33,7	30	33,7	31	33,7	0	0	0	0
	Loyalitas 5	33	35,9	28	30,4	29	31,5	2	2,2	0	0

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

R = Ragu-ragu/ Netral

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada variabel X_1 kualitas pelayanan pada item pertanyaan pertama menunjukkan bahwa 51 responden atau 55,4% responden menyatakan setuju bahwa kehandalan BMT Istiqomah Tulungagung dalam pencatatan dilakukan dengan teliti dalam setiap transaksi sangat relevan dan sesuai dengan fakta lapangan, sedangkan sisanya 24 responden menyatakan sangat setuju atau 26,1%, 14 responden menyatakan ragu-ragu atau 15,2% responden, 3 responden atau 3,3% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel kualitas pelayanan X_1 pada item pertanyaan kedua menunjukkan bahwa 11 responden atau 12% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya 4 responden atau 4,3% responden menyatakan sangat setuju, 15 responden atau 16,3% menyatakan ragu-ragu, 58 responden atau 63% responden menyatakan tidak setuju bahwa daya tanggap BMT Istiqomah Tulungagung kurang cepat

dalam melayani, dan 4 responden atau 4,3% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel kualitas pelayanan pada item pertanyaan ketiga menunjukkan bahwa 18 responden atau 19,6% menyatakan setuju, sedangkan sisanya 6 responden atau 6,5 % responden menyatakan sangat setuju, 48 responden atau 52,2% responden menyatakan ragu-ragu bahwa BMT Istiqomah ragu menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, 18 responden atau 19,6% responden menyatakan tidak setuju dan 2 responden atau 2,2% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel kualitas pelayanan pada item pertanyaan keempat menunjukkan bahwa 38 responden atau 41,3% responden menyatakan setuju bahwa BMT Istiqomah Tulungagung memberikan pelayanan dengan ramah, sedangkan sisanya 23 responden atau 25% responden menyatakan sangat setuju, 27 responden atau 29,3% responden menyatakan ragu-ragu, 4 responden atau 4,3% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel kualitas pelayanan pada item pertanyaan kelima menunjukkan bahwa 27 responden atau 29,3% responden menyatakan setuju, 36 responden atau 39,1% responden yang menyatakan sangat setuju bahwa fasilitas yang dimiliki BMT membuat anggota nyaman dalam bertransaksi, sedangkan sisanya 26 responden atau 28,3%

menyatakan ragu-ragu, 3 responden atau 3,3% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

2. Tingkat Kepuasan (X_2)

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa pada variabel X_2 tingkat kepuasan pada item pertanyaan pertama menunjukkan bahwa 25 responden atau 27,2% responden menyatakan setuju, dan 38 responden atau 41,3% responden menyatakan sangat setuju bahwa Simasya memberi kemudahan bagi anggota dalam melakukan transaksi, sedangkan sisanya, 28 responden atau 41,3% responden menyatakan ragu-ragu, 1 responden atau 1,1% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel X_2 tingkat kepuasan item pertanyaan kedua menunjukkan bahwa 25 responden atau 27,2% responden menyatakan setuju bahwa merasa puas dengan sistem Syariah yang dijalankan BMT Istiqomah, sedangkan sisanya, 7 responden atau 7,6% responden menyatakan sangat setuju, 47 responden atau 57,1% menyatakan ragu-ragu, 13 responden atau 14,1% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel X_2 tingkat kepuasan item pertanyaan ketiga menunjukkan bahwa 47 responden atau 51,1% responden menyatakan setuju bahwa merasa senang menabung di BMT Istiqomah, sedangkan

sisanya, 12 responden atau 13 % responden menyatakan sangat setuju, 31 responden atau 33,7% menyatakan ragu-ragu, 2 responden atau 2,2% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel X_2 tingkat kepuasan item pertanyaan keempat menunjukkan bahwa 37 responden atau 40,2% menyatakan setuju, bahwa merasa puas dengan bagi hasil yang diberikan, sedangkan sisanya, 9 responden atau 9,8% responden menyatakan sangat setuju, 39 responden atau 42,4% menyatakan ragu-ragu, 7 responden atau 7,6% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel X_2 tingkat kepuasan item pertanyaan kelima menunjukkan bahwa 30 responden atau 32,6% responden menyatakan setuju bahwa merasa puas kepada karyawan karena cepat tanggap, sedangkan sisanya, 8 responden atau 8,7% responden menyatakan sangat setuju, 24 responden atau 26,1% menyatakan ragu-ragu, 28 responden atau 30,4% responden menyatakan tidak setuju dan 2 responden atau 2,2% responden menyatakan sangat tidak setuju.

3. Loyalitas (Y)

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa pada variabel Y loyalitas pada item pertanyaan pertama menunjukkan bahwa 41 responden atau 44,6% responden menyatakan setuju bahwa akan menggunakan produk secara berkelanjutan di BMT Istiqomah,

sedangkan sisanya, 9 responden atau 9,8% responden menyatakan sangat setuju, 23 responden atau 25% responden menyatakan ragu-ragu, 19 responden atau 20,7% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel Y loyalitas item pertanyaan kedua menunjukkan bahwa 22 responden atau 23,9% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya, 7 responden atau 7,6% responden menyatakan sangat setuju, 63 responden atau 68,5 % menyatakan ragu-ragu bahwa anggota BMT Istiqomah terpengaruh dengan produk-produk BMT lain, 0 responden atau 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel Y loyalitas item pertanyaan ketiga menunjukkan bahwa 20 responden atau 21,7% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya, 9 responden atau 9,8% responden menyatakan sangat setuju, 43 responden atau 46,7% menyatakan ragu-ragu bahwa untuk menjadi anggota di BMT Istiqomah, 20 responden atau 21,7% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel Y loyalitas item pertanyaan keempat menunjukkan bahwa 30 responden atau 32,6% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya 31 responden atau 33,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa terdorong menggunakan produk pinjaman BMT karena sesuai dengan kebutuhan, 31 responden atau 33,7%

menyatakan ragu-ragu, 0 responden atau 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada variabel Y loyalitas item pertanyaan kelima menunjukkan bahwa 28 responden atau 30,4% responden menyatakan setuju, sedangkan sisanya, 33 responden atau 35,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa BMT Istiqomah sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan anggota, 29 responden atau 31,5% menyatakan ragu-ragu, 2 responden atau 2,2% responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument, peneliti menggunakan analisis dengan aplikasi software SPSS 23.0 for windows untuk memperoleh hasil terarah. Berikut hasil pengujian validitas untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Pada penelitian ini peneliti mengambil responden sebanyak 92 besarnya df dapat dihitung dengan $92-2$ atau $df=90$ dengan alpha 0,05 didapat r tabel 0,2050 , jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item*

pertanyaan total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Berikut ini penjelasan rinci dari hasil uji validitas item-item variabel penelitian:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	Corrected Item Total Corellation	r- tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,703	0,2050	Valid
	2	0,778	0,2050	Valid
	3	0,596	0,2050	Valid
	4	0,741	0,2050	Valid
	5	0,741	0,2050	Valid
Tingkat Kepuasan (X2)	1	0,853	0,2050	Valid
	2	0,575	0,2050	Valid
	3	0,833	0,2050	Valid
	4	0,838	0,2050	Valid
	5	0,919	0,2050	Valid
Loyalitas (Y)	1	0,470	0,2050	Valid
	2	0,404	0,2050	Valid
	3	0,486	0,2050	Valid
	4	0,642	0,2050	Valid
	5	0,644	0,2050	Valid

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 23 2019.

Dari keterangan tabel 4.10 diatas menunjukkan nilai r-hitung dan r-tabel pada setiap variabel. Pada variabel kualitas pelayanan, item pertanyaan kualitas pelayanan 1 nilai r-hitung yang dihasilkan yaitu 0,703 dengan r-tabel sebesar 0,2050 sehingga di dapat r-hitung (0,703) > r-tabel (0,2050) dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut valid. Begitu juga dengan item

pertanyaan selanjutnya juga sama dimana masing- masing variabel per item pertanyaan menunjukkan nilai r -hitung $>$ r -tabel dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan masing-masing variabel tersebut valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, maka dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's.

Kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

Sedangkan uji reliabilitas instrumen untuk masing-masing item pertanyaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,756	Reliabel
Tingkat Kepuasan (X2)	0,862	Sangat Reliabel
Loyalitas (Y)	0,360	Agak Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 23 2019.

Dari keterangan tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa variabel *word of mouth* memiliki Cronbach's Alpha $> 0,61$, dengan demikian item pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan dikatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha $> 0,61$. Sedangkan untuk variabel tingkat kepuasan memiliki Cronbach's Alpha $> 0,81$, dengan demikian item pertanyaan untuk item pertanyaan tingkat kepuasan dikatakan sangat reliable, sedangkan untuk variabel minat menabung memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,360$, dengan demikian item pertanyaan untuk variabel loyalitas dikatakan agak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

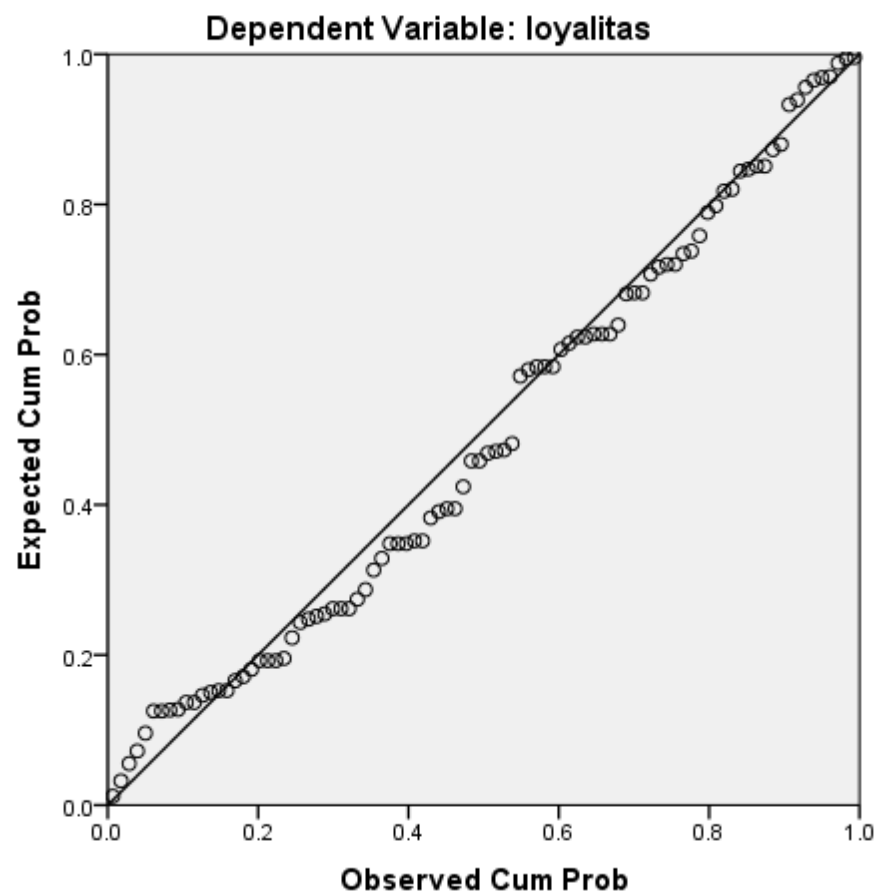
Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot atau dengan metode histogram dengan cara melihat penyebaran datanya maupun bentuk histogramnya. Jika

pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.7

Hasil Uji Normalitas (Analisis Grafik)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



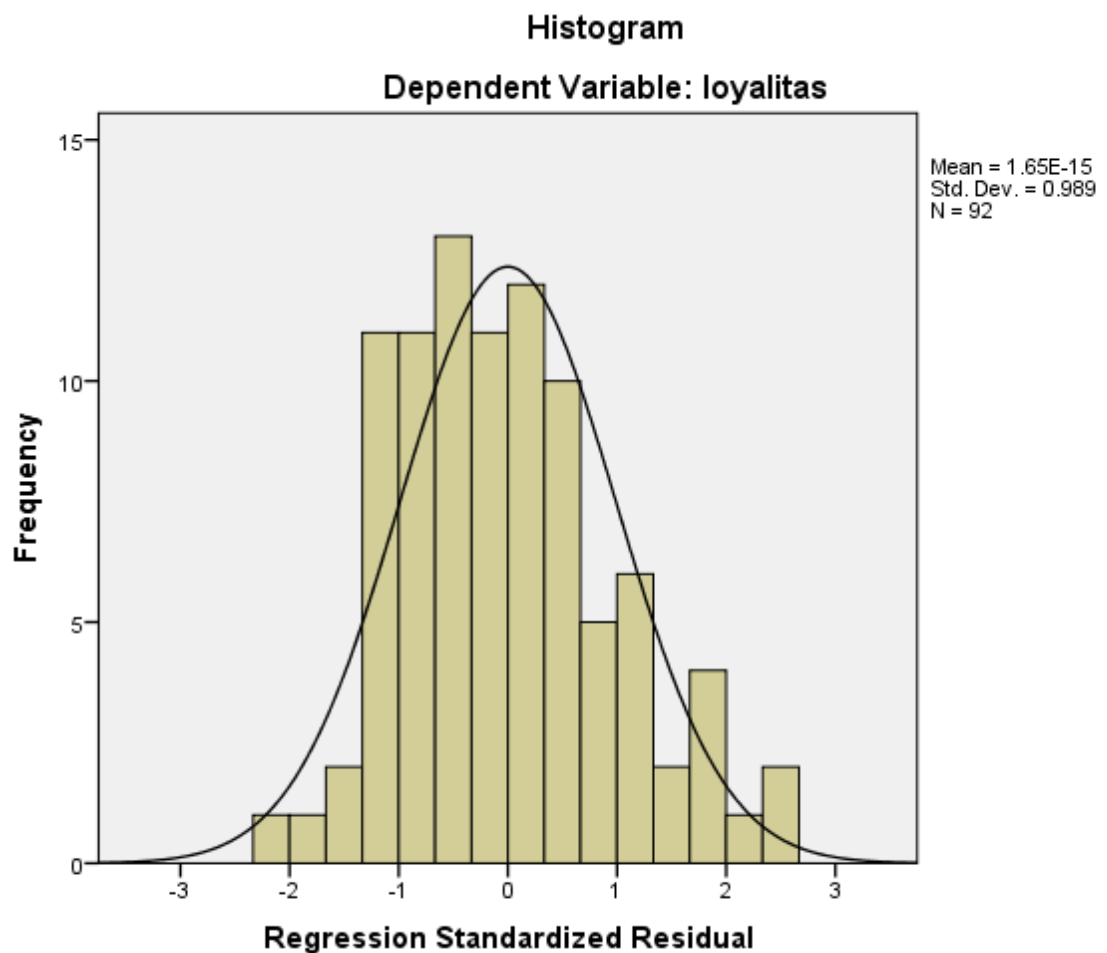
Sumber: Data primer yang diolah SPSS 23.0 2019

Pada normalitas data dengan Normal P-P Plot tabel diatas data pada variabel kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan loyalitas yang digunakan dinyatakan normal atau mendekati normal. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik

data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Sehingga, berdasarkan gambar Normal P-P Plot diatas data yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal.

Gambar 4.8

Uji Normalitas Histogram



Sumber: Data primer yang diolah SPSS 23.0 2019

Berdasarkan gambar 4.8 histogram uji normalitas diatas, terlihat bahwasannya bentuknya seperti lonceng. Sehingga,

berdasarkan gambar histogram diatas data yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan apakah ada korelasi diantara variabel independen. Didalam penelitian yang menggunakan teknik analisis regresi berganda antar variabel independen tidak boleh saling berkorelasi atau terjadi multikorelasi. Deteksi tidak terjadinya multi korelasi dapat dilihat pada *cillinearity statistic*, dengan ketentuan apabila nilai tolerance value masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan variance inflation value atau nilai VIF masing-masing variabel independen berada di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
kualitas pelayanan tingkat kepuasan	.373	2.679
	.373	2.679

a. Dependent Variable: loyalitas

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 23 2019.

Dari hasil pengujian Multikolinieritas yang dilakukan terhadap variabel independen kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas. Karena diketahui bahwa nilai variance inflation factor (VIF) yaitu lebih kecil dari 10 dan Tolerance Value bernilai diatas 0,1 , sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

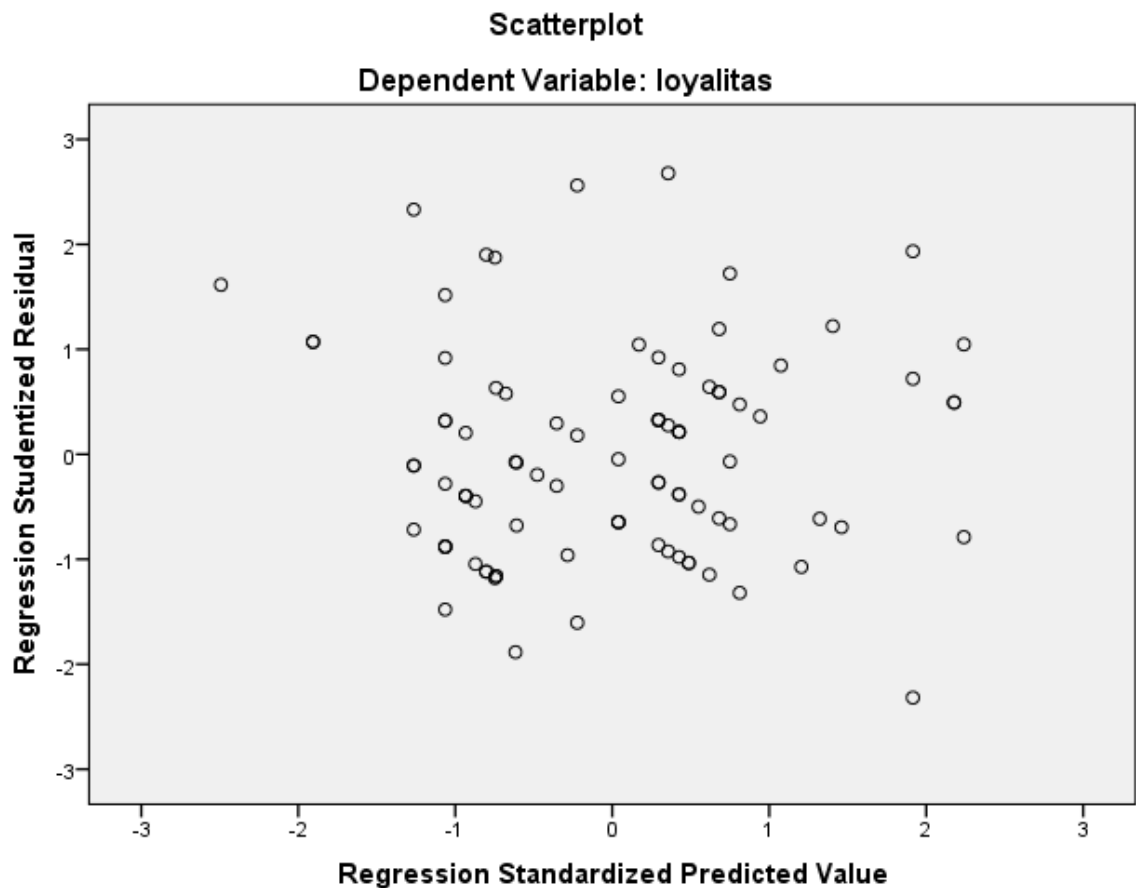
Uji heterokedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada tidaknya problem heterokedastisitas adalah dengan media grafik scatteplot, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heterokedastisitas. Tetapi, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Suatu model tidak terdapat heterokedastisitas jika:

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola,
2. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 dan
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

Hasil uji heterokedastisitas adalah sebagai berikut:

Gambar 4.9

Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah 2019.

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa tidak terbentuk pola tertentu yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

d. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui

besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung. Dengan pengolahan SPSS versi 23.0 maka didapat hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.655	1.056		9.145	.000
kualitas pelayanan	.191	.095	.262	2.005	.048
tingkat kepuasan	.282	.086	.430	3.293	.001

a. Dependent Variable: loyalitas (Y)

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 23 2019.

Dalam penelitian ini, persamaan regresi linear berganda dari hasil regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y = 9.655 + 0,191 X_1 + 0,282 X_2$$

Keterangan:

1. Konstanta sebesar 9.655 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan loyalitas dalam keadaan konstan (tetap) maka nilai loyalitas sebesar 9.655 satu satuan.
2. Koefisien Regresi X_1 sebesar 0,191 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan maka akan menaikkan

loyalitas terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan sebesar 0,191 satu satuan dan sebaliknya.

3. Koefisien Regresi X_2 sebesar 0,282 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan tingkat kepuasan, maka akan menaikkan loyalitas sebesar 0,282 satu satuan dan sebaliknya dengan anggapan X_1 tetap.
4. Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

e. Uji Hipotesis

1. Uji secara parsial (uji t)

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Pengolahan data menggunakan SPSS for windows versi 23.0. Berdasarkan data-data yang diperoleh dari 92 responden di dapat hasil sebagai berikut. Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Dimana jika nilai t-hitung $>$ t-tabel, maka hipotesa dapat diterima, dan sebaliknya, jika t hitung $<$ t tabel maka hipotesis 1 diatas tidak dapat diterima.

Diketahui bahwa t-tabel untuk $df = 92 - 2 = 90$ dengan signifikansi 5% adalah 1,986674. Sedangkan penghitungan t-hitung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14**Hasil Uji t-Tabel (Uji Parsial)**

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.655	1.056		9.145	.000
kualitas pelayanan tingkat kepuasan	.191	.095	.262	2.005	.048
	.282	.086	.430	3.293	.001

a. Dependent Variable: loyalitas (Y)

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 23 2019.

Berdasarkan dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hipotesis 1 yang berbunyi: kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas.

Dari tabel 4.14, diketahui bahwa nilai t-hitung adalah 2,005 sedangkan nilai t-tabel adalah 1,986674 yang lebih kecil dibandingkan dengan t-hitung. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas atau dengan kata lain H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka variabel loyalitas juga mengalami kenaikan, dengan ketentuan variabel lain bernilai tetap, begitu juga sebaliknya.

2. Hipotesis 2 yang berbunyi: tingkat kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas.

Dari tabel 4.14, diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 3,293 sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,986674 yang lebih kecil dari t-hitung. Artinya tingkat kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas atau dengan kata lain H2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila variabel tingkat kepuasan mengalami kenaikan maka variabel loyalitas juga mengalami kenaikan, dengan ketentuan variabel lain bernilai tetap, begitu juga sebaliknya.

2. Uji F-Hitung

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota. Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka didapat hasil uji – F, yang hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.15

Uji F Hitung

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.722	2	96.861	33.908	.000 ^b
	Residual	254.234	89	2.857		
	Total	447.957	91			

a. Dependent Variable: loyalitas (Y)

b. Predictors: (Constant), tingkat kepuasan (X2), kualitas pelayanan (X1)

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 23 2019.

Dari tabel 4.15, menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F-hitung sebesar 33,098 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($<0,05$). Sementara nilai F-tabel sebesar 3,09887 ini berarti nilai F-hitung ($33,098 > F\text{-tabel } (3,09887)$). Artinya Hipotesis diterima bahwa antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas.

3. Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada Adjusted R Square dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.16

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.432	.420	1.69014

a. Predictors: (Constant), tingkat kepuasan (X2), kualitas pelayanan (X1)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada table 4.16 telah di deskripsikan pada table statistik model summary diketahui nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,658 dan koefisien determinasi sebesar 0,420 dapat diartikan bahwa variabel

loyalitas (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas kualitas pelayanan (X1) dan tingkat kepuasan (X2) sebesar 0,658 (65,8%). Jadi variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 65,8% sedangkan sisanya 34,2% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).